

DAFTAR PUSTAKA

- Adytomo, Yudith, 2006, “*Pengaruh Lokasi dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Hotel Grasia Semarang*”, Thesis Tidak Dipublikasikan, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Aryotedjo, 2005, “*Pengaruh Kualitas Jasa, Kepuasan dan Komitmen Pelanggan Terhadap Loyalitas Konsumen Pada Bisnis Retail*”, Jurnal Bisnis dan Manajemen, Vol. 5, No. 2: 223-232.
- Assegaff, Mohammad. 2009.”*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)*”. Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 – 186. Unisulla Semarang. Semarang.
- Barnes, James G. 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management*. Yogyakarta: ANDI. 64
- Chandra, Filicia dan Theresia Widyaratna Danny, 2001, “*Analisis Kepuasan dan Loyalitas Konsumen Terhadap Tingkat Penjualan di Warung Bu Kris*”, Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Vol. 3, Vol. 2: 85-95.
- Dirgantara, I Made Bayu, 2006, “*Pengaruh Kualitas Pelayanan Dalam Tingkat Kepuasan Konsumen Produk Jasa*”, Jurnal Bisnis Strategi, Vol. 15, No. 2.
- Fariza, Diana, 2008, “*Analisis Faktor-Faktor yang mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan GSM Indosat di Kota Semarang*”, Skripsi Tidak Dipublikasikan, Universitas Diponegoro, Semarang.

Ferdinand, Augusty, 2006, *Metode Penelitian Manajemen: “Pedoman Penelitian untuk Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen”*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Ghozali, Imam, 2005, *“Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”*, Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.

Joewono, T. Basuki & Kubota, Hisahsi, (2007), “User Perception of Private Paratransit Operation in Indonesia”, *Journal of Public Transportation* Vo.

Kotler dan Armstrong, 2001, *Prinsip-Prinsip Pemasaran*, Jakarta: Erlangga

Kotler, Philip, *Manajemen Pemasaran*, Jilid I, Edisi Indonesia, Edisi Milenium, Edisi Kesepuluh, Penerbit PT. Prenhallindo, Jakarta, 2002.

Kotler dan Keller, 2007. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 12, Jilid 1, PT.Indeks, Jakarta.

Kotler, Philip. Keller, Kevin Lane. (2009).”*Marketing Management* (13rd ed)”., New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Manullang, Ida, 2008, ”*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda Indonesia Airlines di Bandara Polonia Medan*”, Tesis, Februari 2008.

Margaretha, Moureen, 2004, “*Studi Mengenai Loyalitas Pelanggan Pada Divisi Asuransi Kumpulan AJB Bumi Putera 1912*”, Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Desember, Vol. III, No. 2: 289-308.

Marzuki, 2005, *“Metodologi Riset”*, Yogyakarta: Ekonisia.

Nugroho, Marno dan Ratih Paramita, 2009, "*Analisis Pengaruh Lokasi, Keanekaragaman Barang Terhadap Keputusan Berbelanja dan Loyalitas Konsumen di Carrefour Semarang*", Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Januari, Vol.10, No. 1

Parasuraman, A, Valarie A. Zeithaml and Leonard I. Berry, 2007, "SERVQUAL: *A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*," Journal of Resiling, Vol 64: No 1, Spring, p12-40

Sugiyono, 2004, "*Metode Penelitian Bisnis*", Alfabetha, Bandung.

Suprpto, Johanes, 2001, "*Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*", Jakarta: RinekaCipta.

Tjiptono, Fandy, (2004), "*Pemasaran Jasa*". Bayu media publish, Malang.

Tjiptono, Fandy, (2008), "*Pemasaran Jasa*". Bayu media publish, Malang.

Widiyanto, Ibnu, 2008, Pointers: "*Metodologi Penelitian*", Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

Zikmund, William G, Mcleod, Raymond, Gilbert, Faye W. (2003). Customer Relationship Management: *Integrating Marketing Strategy and Information Technology*. John Wiley and Sons.Inc, USA.